

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

ホクレン運輸株式会社（以下「当社」といいます。）は、荷主、取引先等からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、「安全・安定輸送」に努めています。

そのためには、全役員および従業員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要であると考えています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しており、職場環境の悪化を招く重大な問題となっています。

当社は、日頃の取引や対応において、荷主、取引先等に誠実に対応することを基本としていますが、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動があった場合には、個人に対応を任せることなく、毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、「荷主、取引先等からの申し出・苦情・言動のうち、役員および従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容等からみて相当性を欠くもの、または手段・態様が相当でないもの）により、役員および従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・当社が行う輸送業務等に瑕疵・過失がないにもかかわらず行われる金銭補償、謝罪等の要求
- ・当社が行う輸送業務等の内容とは関係のない要求
- ・契約内容または通常の業務範囲を著しく超える対応の要求
- ・法令、安全上の基準、社内規程または作業手順に反する要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、SNS等のインターネット上への役員および従業員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動、セクシャル・ハラスメント
- ・役員および従業員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、次の体制を構築しています。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
- ・役員および従業員への教育・研修の実施
- ・役員および従業員が相談・報告できる体制およびメンタルヘルスケア体制の整備

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、役員および従業員一人ひとりを守るため、個人に対応を任せることなく、組織として毅然とした対応を行います。

また、役員および従業員に対し、業務においてカスタマーハラスメントを行わないよう周知・徹底します。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質であると判断される場合等には、警察、弁護士等と連携するなど、厳正に対応します。

4. 荷主、取引先等へのお願い

当社は、今後も引き続き、北海道農業と地域社会に貢献する会社として、荷主、取引先等と良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以 上